



- 地域あんしん支援員設置事業
- チャレンジ就労体験事業
- 「よりそい・つなぐ」相談窓口業務
- よりそい支援員設置事業

本人・家族へのインタビューのまとめ

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会 参加支援部

発行：2025年3月

〒600-8127

京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊町83-1 ひと・まち交流館 京都4階

電話：075-354-8749（「よりそい・つなぐ」相談窓口）

FAX：075-354-8746

<https://www.syakyo-kyoto.net/business/participate/>



社会福祉法人 京都市社会福祉協議会
参加支援部

ご本人・ご家族の“思いの変化”や支援者をはじめとする社会とのゆるやかな“つながり”を支援の大きな効果として着目し、ご本人・ご家族に対し、支援を振り返るインタビューを実施しました。

インタビューでは、支援者と共にこれまでのプロセスをたどり、支援者との出会いのとき、信頼関係が構築できるまでの不安や期待を感じていたとき、支援者と一緒に動き出したとき、そして現在に至った思いなどを語っていただきました。

その語られた思い(言葉)をまとめる過程で、次のような“気づき”を改めて得ることができました。

自らの言葉で思いを語り、振り返ることは、その人のエンパワメントにつながる

支援者が、支援のプロセスに沿って、ご本人・ご家族が語る言葉で思いをしっかりと聴き受けとめ、共に再確認することによって、ご本人・ご家族の達成感や自己肯定感を育むことにつながりました。また、それによって、支援者は、大いに力づけられました。

支援の効果として、“思いの変化”や“つながり”に着目することが必要である

事業につながったことで、支援者につながり、さらに地域とのつながりができたことが、ご本人・ご家族の安心感や自信を生みました。このようなゆるやかな“つながり”が、心の大きな変化や豊かさにつながっており、支援の大きな効果としてみることができました。

ひきこもりの状況にある人をはじめ、様々な課題を抱え社会的孤立となっている人に対する支援において、“つながり”を築くプロセスは非常に大切な視点である

この冊子は、ご本人・ご家族の語られた数多くの思いをまとめております。支援者の皆さまにとって、これからの支援のあり方について考えていく機会の一つとなれば幸いです。

もくじ

- 冊子発行にあたって 2
- 京都市社会福祉協議会 参加支援部の事業について 3~4
- 本冊子の構成について 5~6
- インタビュー事例 1~5 7~18
- 本人・家族の思いの変化 19~20
- 本人・家族の思いマップ 1~4 21~28
- インタビューを終えて~支援者の思い~ 29~30

事業を振り返るにあたってのチャレンジ - 「語り」に着目して

大谷大学 志藤 修史 教授
(京都市社会福祉協議会参加支援員会委員長)

何らかのサポートが必要でありながらも既存の制度のスキマにおかれている、あるいは社会的孤立といった状態におかれている方々、いわゆる「ひきこもり」状態となっておられる方々の状況や背景は実に様々です。本人自身の葛藤や逡巡に時間をかけて寄り添いつつサポートへの扉を開く作業は、申請を中心とする福祉制度やサービス利用の組み立てとは質の異なるアプローチです。「地域あんしん支援員」「よりそい支援員」等の市社協参加支援部で実施する事業の支援者は、物理的あるいは心の扉をノックするところから始まり、一步一步信頼関係をつくっていくような、新たなアプローチを中心とした専門的職員といえます。そこでは、アプローチの方法や方向性、インテークとアセスメントから終結、フォローアップというプロセスの全てが試行錯誤の連続といえます。加えて、様々な体験や経験を少しずつ積み重ねるためのプログラムや社会的受け皿は量・質ともに足りていません。これらの内容が乏しいと、個の尊重がないがしろにされ既存の枠にはめなおしてしまうということになりかねません。

さて、今日、市社協参加支援部で実施する事業を進めるにあたって求められていることがいくつかあると考えています。第一に「扉をノックするところから信頼関係を築いていく」という内容を共有するためにはどうすればいいかということです。これまでたくさんのつらく困難な状況に直面してきている方々の現実は重く、一人ひとりと丁寧に向き合えないと信頼関係はできません。まずは信頼関係を築いていく過程を明らかにし、共有する必要があります。第二に、「いつまで」、「どこまで」といった関わりの方性をどうすれば本人、家族、職員で共感することができるかという点です。事業の進め方そのものの評価に関わる内容でもあります。第三に社会的孤立や「ひきこもり」といった状況の方を生み出す社会構造の改善は進んでおらず、困難な状況を抱えた方は新たに生み出され続けています。これらの事業を通じて社会・地域へどう働きかけていくのかが問われています。

今回この冊子の作成にあたっては、本人、家族の状況と「地域あんしん支援員」「よりそい支援員」をはじめとする支援者のアプローチを、本人、家族へのインタビューによる「コトバ」に着目した「振り返り」「語り」により把握しようと試みています。もちろん支援の受け手と支援者という関係性からくる一定の限界があることは前提とした上で、扉をノックするところから共に歩んできたパートナーとして、これまでの歩みを思い返し「コトバ」にする作業(「語り」)に取り組んでいます。インタビューの結果からは、経験を共に積み重ねることの意味として、自分自身のこと、周囲の人のことの発見や再確認の積み重ねの時間であったこと、言葉にしながら振り返ることそのものが本人のエンパワメントにつながっていることが伺えます。これらの点を見るならば、この冊子は事業評価の一つの方法と内容を示しているのではないかと思います。また、今後、先ほどの三つの点を考える上での手掛かりとなるのではないかと考えています。ぜひ多くの方に一読いただき、ご意見を賜れば幸いです。

京都市社会福祉協議会 参加支援部の事業について

京都市社会福祉協議会参加支援部では、京都市より4つの事業を受託し、生きづらさを抱えた方、社会的孤立の状況にある方など、様々な課題を抱えた本人・家族の思いに寄り添った支援に取り組んでいます。

地域あんしん支援員設置事業（平成26年度開始）

いわゆる社会的孤立等の状態にあり、福祉的な支援が必要でありながら既存の制度や地域だけでは対応が困難な方を支援する「**地域あんしん支援員設置事業**」を平成26年度から実施しています。

地域あんしん支援員は本人の思い等を丁寧に受けとめ、地域で安心して暮らすことができるよう寄り添った支援を行います。また、行政等の関係機関や地域との連携のもと、本人と地域とのゆるやかなつながりを取り戻しつつ、福祉的な支援に結びつけられるよう働きかけています。

支援ではご自宅への訪問や電話でのやり取り、手紙投函等を通して本人へ関わり続け、信頼関係の構築や生活での困りごとや悩み等の解決につなげています。

【実績（令和5年度）】

- ・支援ケース数：134ケース（累計 335ケース）
- ・支援終結：27ケース（累計 232ケース）
- ・課題の改善：66.5%



チャレンジ就労体験事業（平成25年度開始）

すぐに就労することが困難な生活困窮者の自立を支援する「**チャレンジ就労体験事業**」を平成25年度から実施しています。

本事業は、生活困窮者自立支援制度における就労準備支援事業に位置付けられており、直ちに一般就労が困難な方に対して、就労体験の機会を提供することにより、就労による自立や社会生活の自立に向けたステップアップを図ることを目的として実施している事業です。

- 体調等に不安があり、一步を踏み出せない
- 就労から長期のブランクがあり、就労に対する自信がない
- 人と関わることやコミュニケーションに不安がある
- 生活リズムの乱れなどにより人との交流がないなど、社会的なつながりが少ない。

→

チャレンジ就労体験を行うことで

- 社会参加の機会、他者とのつながりを感じてもらう
- 生活リズムを取り戻す
- 簡単なことから取り組み、成功体験を身に付ける
- 自信をつけて次に進むきっかけとする

【実績（令和5年度）】

- ・チャレンジ就労体験事業 申込数：121名
体験数：98名
- ・チャレンジ就労体験事業一日体験：延べ62名（実人員23名）



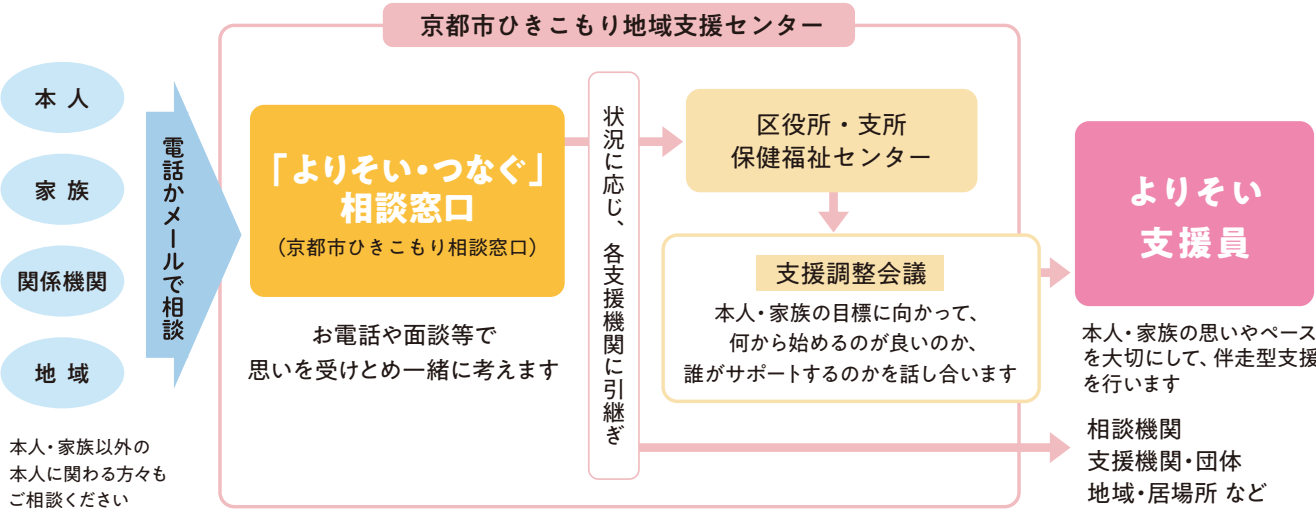
「よりそい・つなぐ」相談窓口業務（京都市ひきこもり相談窓口）

よりそい支援員設置事業（令和2年9月開始）

ひきこもりに関する相談に対応する「**よりそい・つなぐ相談窓口業務**」、ひきこもり状態にある方に伴走型支援を行う「**よりそい支援員設置事業**」を令和2年9月から実施しています。

「よりそい・つなぐ」相談窓口では、ご本人やご家族、関係機関、地域等からのご相談を丁寧にお聴きし、必要な支援につながるよう、区役所・支所保健福祉センターをはじめとする各機関と連携します。

区役所・支所保健福祉センターで開催する支援調整会議において、支援方針が決定されたケースのうち伴走型支援が必要なケースについて、よりそい支援員が支援を行っています。



「よりそい・つなぐ」相談窓口

ひきこもり状態にある方、そのご家族を対象にひきこもりに関する相談を年齢問わず受け付けます。電話、来所面談、訪問、メール、手紙など様々な方法で、本人・家族の不安や困りごと、思いを受けとめ、ご相談に応じしています。

- ・本人・家族の思いやペースを大切にしながら、丁寧に寄り添い、一緒に考えます。
- ・家族からの相談には、本人の状態や課題を整理し、本人への接し方や適切な支援方法を一緒に考えます。
- ・相談内容に応じた情報提供や各区役所・支所保健福祉センターを中心とした支援機関との連携により、適切な支援につながります。

【実績（令和5年度）】

- ・新規相談ケース数：369ケース
- ・相談対応ケース数：439ケース
- ・相談対応件数：2,595件

よりそい支援員

ひきこもり状態にある方に対してマラソン走者の伴走をするように、ご本人のペースを大切に丁寧な支援を心がけています。本人に合った方法（面談、家庭訪問、同行支援（外出）、電話面談、手紙、メールなど）で支援を行います。

必要に応じ各区役所・支所保健福祉センター、医療機関、就労支援機関など支援機関との連携も行っています。

家族に対しては面談、電話等を通じひきこもり状態にある本人への思いをお伺いしています。

本人への接し方、将来についてなど様々な相談に対応し必要に応じ専門機関の紹介、同行支援なども行っています。

【実績（令和5年度）】

- ・支援ケース数：83ケース
（うち新規22ケース、終結10ケース）
- ・支援回数：5,656件

本冊子の構成について

1 インタビュー実施と集約

本人・家族へのインタビューは、本会の4つの事業のいずれかを利用して、支援者がインタビューの可能な方22名に協力を得て実施しました（実施期間：令和6年1月から3月まで）。

インタビュー方法は、インタビューシート（図表1）に沿って、支援のプロセスで、本人・家族が支援をどのように感じ、思いが変化しているかについてストーリー（図表2）になるように聴き取りました。「①支援とつながった頃」「②ターニングポイントの頃」「③現在」と、支援のプロセスごとの思いを振り返り、また、「④インタビューを受けた感想」についても聴き取りしています。

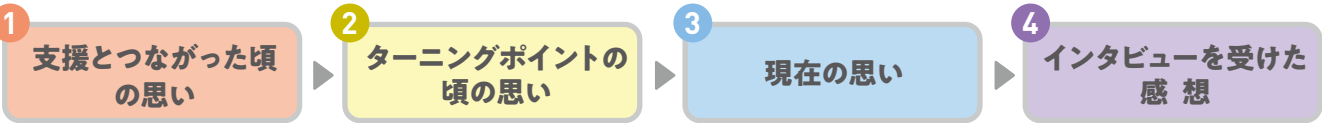
インタビューにあたっては、通常の支援の中で実施したほか、改めて機会を設けたり、何回かに分けて実施したり、本人・家族にとって語りやすい場面設定を行いました。また、インタビューの聴き手は、支援担当者が行う、担当者以外の支援者と一緒に聴くなど、本人・家族の状況に応じて工夫し、実施しています。

インタビューでは、本人・家族のとてもたくさんの思いを聴くことができました。インタビューを通じて本人・家族とこれまでのプロセスを振り返り、支援を契機とした本人・家族の新たなつながりや広がり、目には見えない思いの変化、生活の豊かさへとつながっていることを改めて実感しました。4事業ともに本人・家族に寄り添った支援を重視していますが、事業ごとに対象者の状況や課題、支援内容も異なります。今回、事業で異なる支援展開にはとらわれず、支援のプロセスで振り返った本人・家族の思いの変化に着目し、本人・家族が語られた言葉を大切に、この冊子にまとめました。

（図表1）インタビューシート

	① 支援とつながった頃	② ターニングポイントの頃 (変化のきっかけ、後押ししたもの、思いの変化)	③ 現在
出来事・変化	・支援とつながった頃の状態	・どのような出来事・変化があったか	・現在の状態
支援者の印象	・支援とつながったきっかけ	・支援者から見たターニングポイントと、そのきっかけ ・本人の思いの変化	
本人（家族）の思い	・支援者とつながった頃の思い 自身に対して・支援者に対して	・出来事 ・変化をどう感じたか（その頃の思い） ・変化のきっかけ、後押ししたもの（本人が感じているターニングポイントは） ・思いの変化	・現在の思い ・今後について
インタビューを終えて	④ インタビューを受けた感想（本人・家族）	インタビューを終えた感想（支援者）	支援についての要望・提案

（図表2）本人・家族の思いの変化



2 本冊子の構成と読み方

インタビューにおいて本人・家族の語られた多くの思いにふれていただくため、できるだけそのままの言葉で表し、以下の3つの方法で掲載しています。



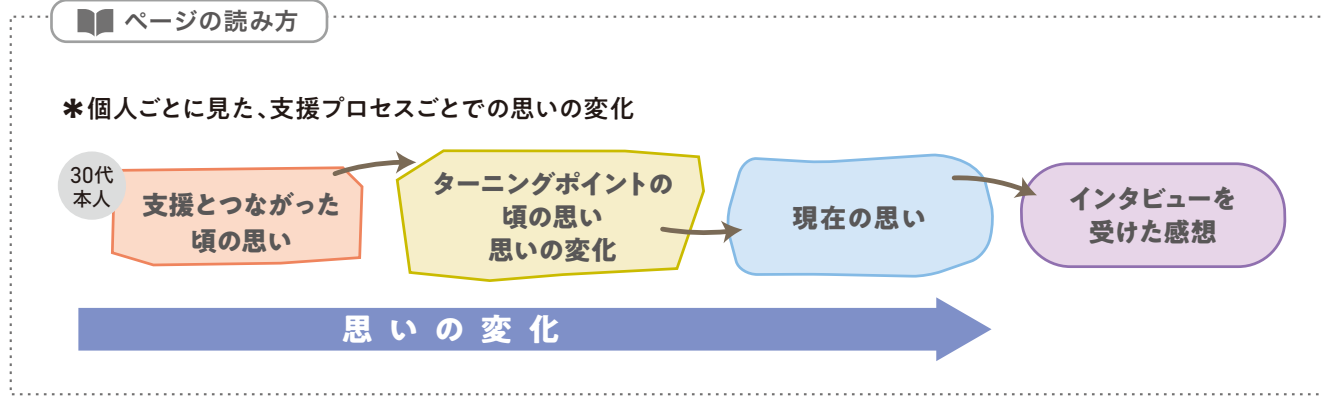
（1）「インタビュー事例 1～5」 P.7～18

同意の得られた5事例を紹介しています。関わる事業は事例ごとに異なりますが、本人・家族の思い（言葉）の変化をベースにまとめています。また、家族支援から本人支援へ移行したケース（事例4）の家族にもインタビューを実施しています。

（2）個人ごとに見た支援のプロセスでの「本人・家族の思いの変化」 P.19～20

事例としてご紹介できなかった17ケース一人ひとりが、支援のプロセスごとに抱いていた思いの変化をインタビューシートから抽出し、その一部をご紹介しています。

個人ごとに見た支援プロセスでの思いを表す本人・家族の言葉は、決して一言にまとめられるものではありませんが、思いの変化を表す印象的なワードに限定し、その言葉を掲載しています。

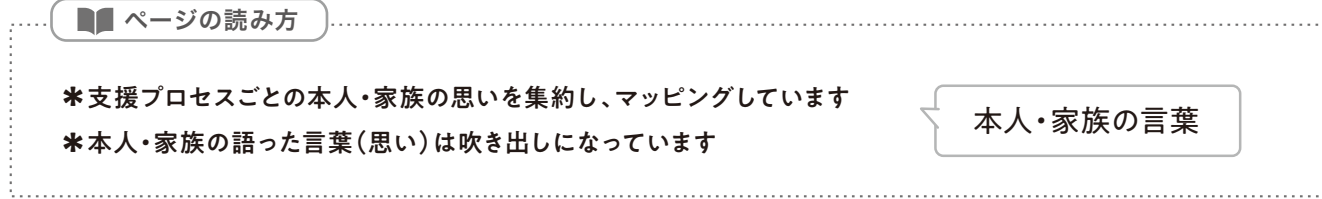


（3）支援のプロセスごとの「本人・家族の思いマップ 1～4」 P.21～28

本人・家族が語られた言葉は、例え同じ言葉であったとしても、対象者それぞれの数だけ思いは異なります。今回のインタビューを機に、はじめて言葉として表現された思いも多くあり、インタビューを通して支援者と本人・家族が一緒に振り返りながら、それぞれのプロセスごとの本人・家族の思いを共に再確認できる機会となりました。

今回のまとめにあたり、前項で個人ごとに取り上げた言葉以外の思いもできるだけ取り上げたいと、各事業の支援者たちで集まり、インタビューシートに書き留めた本人・家族の言葉を付箋にすべて書き写し、グルーピングしていく作業を行いました。

インタビューで話されたありのままの語りをそのまま掲載することは難しくはありますが、多くの言葉をお伝えするため、マップ化し掲載しています。



居場所への参加をきっかけに清掃などの働きかけにつながった事例（地域あんしん支援員）

事例概要

50代男性 地域包括支援センターからの相談があり支援を開始

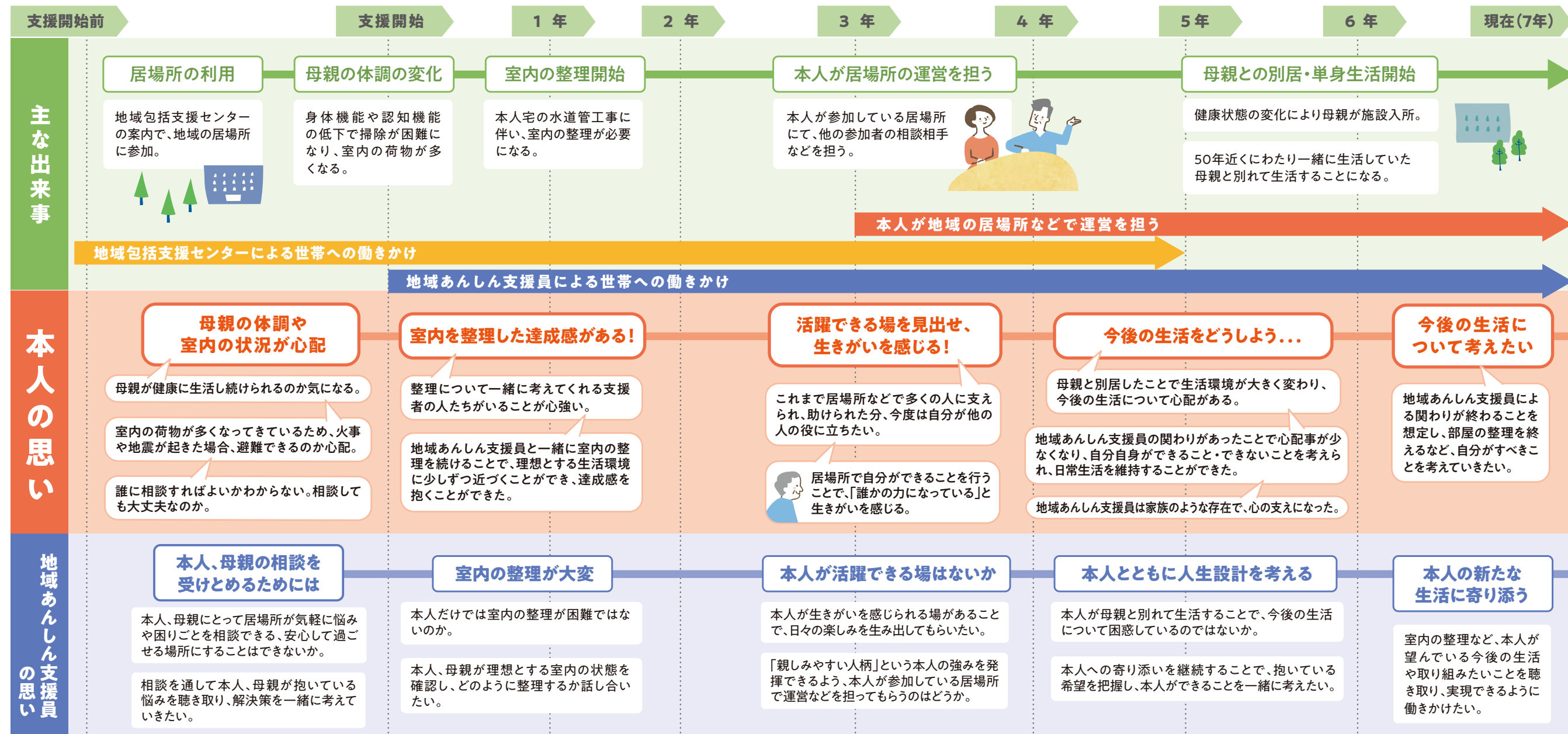
80代母親と同居。本人に身体障害、母親に身体・認知機能低下などの体調変化があることで室内の荷物が増え、洗濯や入浴ができないなど、日常生活に支障が出る。また、2人が以前より参加していた介護予防の地域活動への参加機会が減り、親交があった近隣住民や地域包括支援センターが心配し、同センターより本人へ2人が参加しやすい地域の居場所を案内したことで、地域あんしん支援員につながる。

支援方針

- 室内の整理を行うことで、健康を維持でき快適に過ごせるようにする。
- 地域の居場所などを利用し、人とのつながりを築き、世帯の孤立を防ぐ。

支援経過

月2～3回本人宅を訪問し、本人、母親と定期的に室内の整理を行う。また、本人が日頃の生活に楽しみを感じられるよう、居場所や地域行事などへの参加を働きかけ、利用につながる。



インタビュー後の感想(本人)

- これまでの自分自身の生活を振り返る機会がなかったため、インタビューは良い機会であると感じた。
- 生活を振り返ると自分が思う以上に室内の整理など、課題解決に向けて前向きに取り組めたと思う。
- 支援者の人たちとの関わりを通して物事の考え方や視野を広げられ、悩むことが少なくなり気持ちが楽になった。

支援について思うこと(本人)

- 自分のように生きづらさを感じている人へ寄り添ってくれる、地域あんしん支援員が今後も活躍できるよう、事業を存続してもらいたい。

支援のポイント・支援者の思い

- 本人の困りごとについて一緒に考え、悩むことで本人にとって安心できる関係機関、関係者になることができた。
- 課題解決を働きかけるだけでなく、本人が日常生活の中で楽しみなどを感じられることを実現することで、本人と地域をつなげるきっかけとなった。
- 地域あんしん支援員による支援は本人の生活に直結することが多く、些細な関わり積み重ねが大切であると実感した。

事例概要

**50代男性 生活福祉課ケースワーカー (CW) ・
キャリアカウンセラー (CC) からの相談があり支援を開始**

4年前に不規則勤務などで体調を崩し離職した後、脳梗塞発症。脳梗塞の後遺症により発語にやや支障があり、人とのコミュニケーションに不安がある状況となる。精神的にもショックが大きく就労への自信を失っていた。人と話すことの練習がしたい、自信を付けたいとの思いもあり、CCとも相談を行いチャレンジ就労体験事業への申請となる。

生活の課題

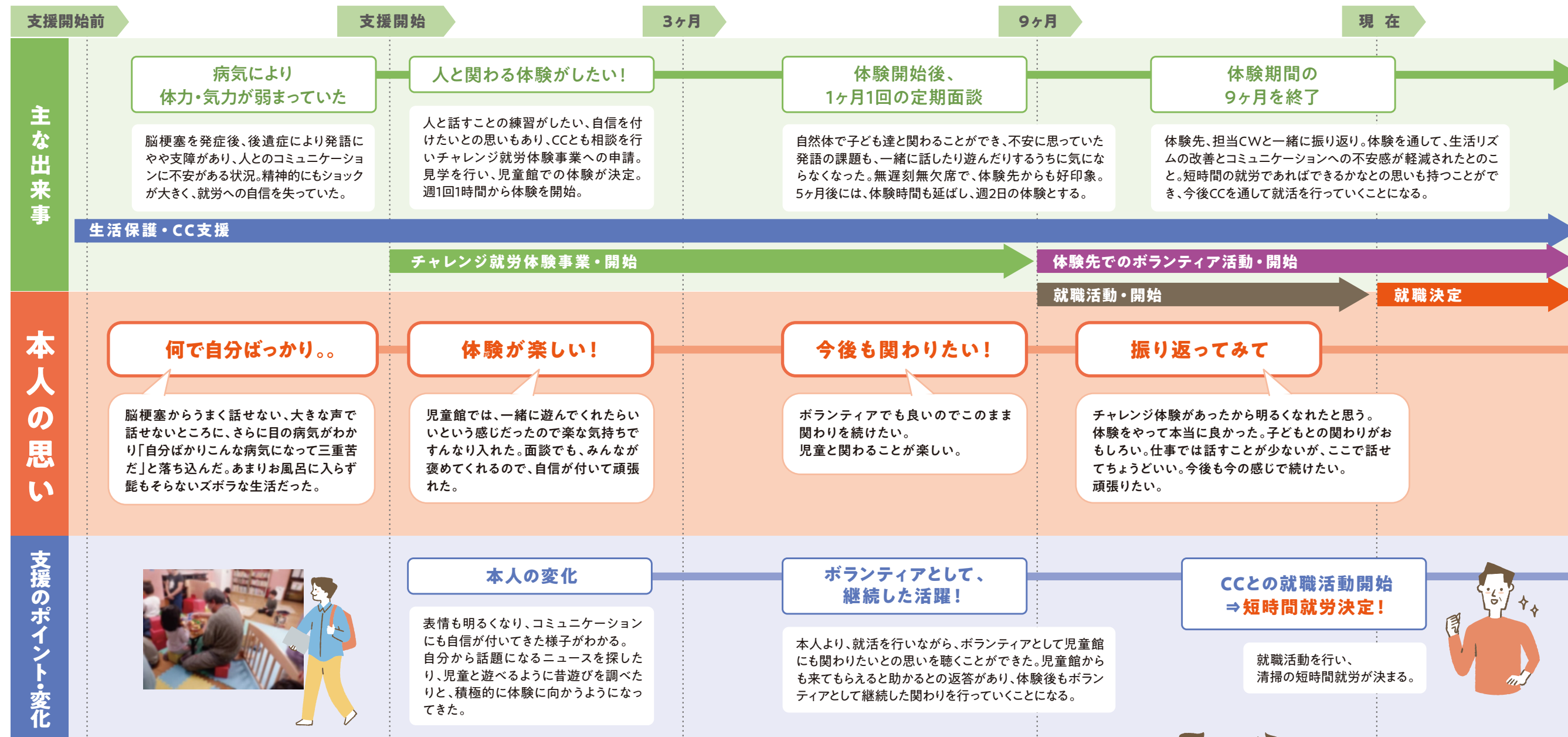
離職期間が長くなり、生活リズムが不規則になっていた。人との関わりに不安があり、コミュニケーションに自信が持てなくなっていた。

支援方針

- 自己肯定感の獲得
- 対人交流、機会の創出
- 就労意欲の喚起

支援経過

週1回1時間から体験を開始。月1回の面談で振り返りを行いながら体験時間を増やす相談を行う。体験から5ヶ月目に週2日4時間まで体験時間を増やし、その後上限である9ヶ月間の体験を終了。体験での経験を活かして就職活動を行う。



インタビュー後の感想(本人)

- 振り返りをする事で、チャレンジ体験をして本当に良かったと思えた。
- 自分の体験について、是非他の人にも伝えてもらいたい。
- 体験があったことで、就職活動への自信にもつながった。
- 今後もボランティアを続けていきたい。

インタビューを終えた感想(支援者)

- 体験先からも必要とされており、本人の居場所として継続して関わりがあることが大変良かった。

支援のポイント

- 体験での面談を通じて、本人の強みを再確認し、自信を持てるような振り返りを積極的に行った。
- 体験先職員の声かけも大きな自信となっており、体験先と連絡調整を行い、現状の確認や今後の方針について共有を行った。
- 体験後の方向性について、本人の思いを聞き取り、担当CW、体験先職員と相談し、CCを利用した就職活動の継続、ボランティアとしての継続的な関わりについて調整を行った。

勇気を出して相談したら社会参加への扉が開いた事例（よりそい・つながり相談窓口、よりそい支援員）

事例概要

50代女性 本人がよりそい・つながり相談窓口で相談し支援を開始

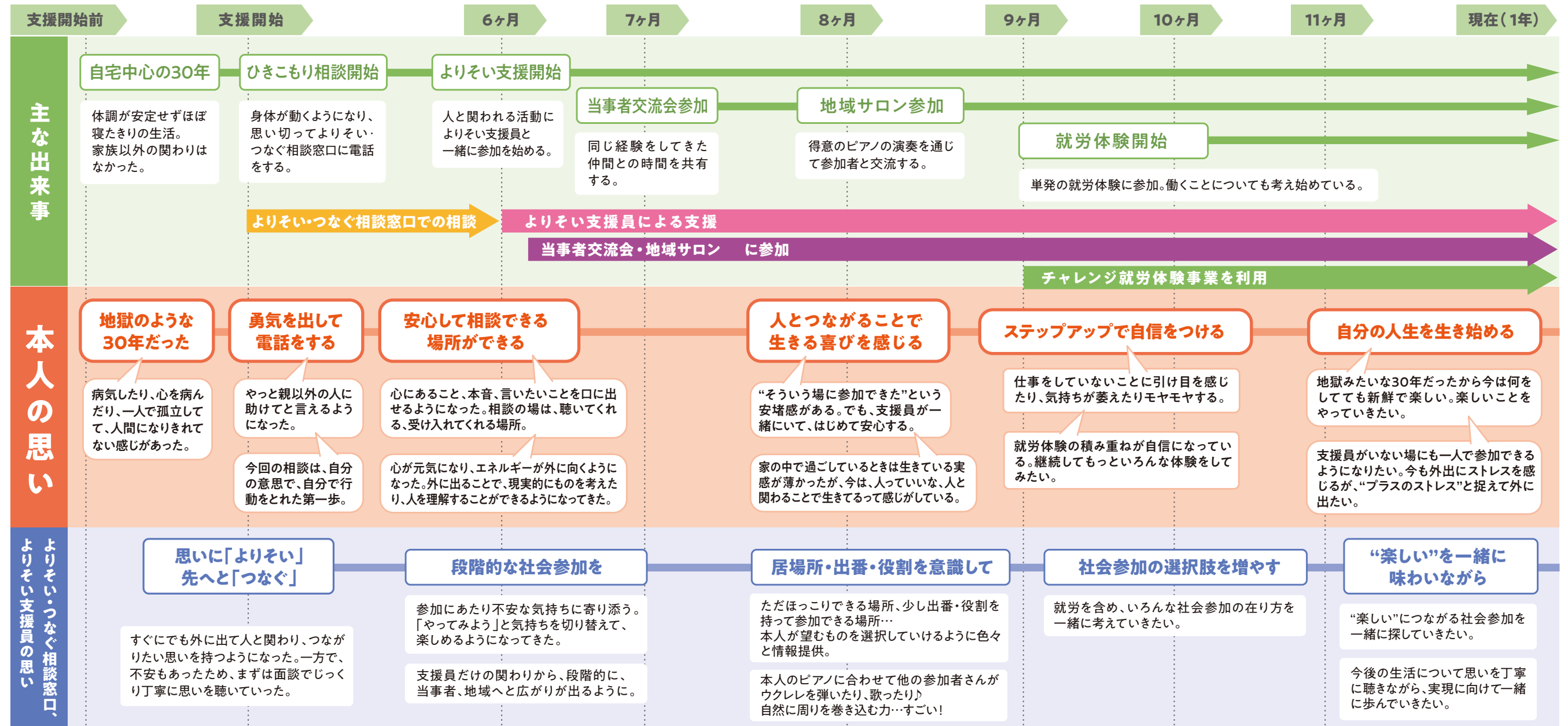
高齢の父との二世帯。大学在学中に体調が悪化し休学。通学再開と休学を繰り返したが、体が動かなくなり、退学。以後30年間自宅中心の生活となる。体調が安定したため外に出て人とつながりたいが一人ではどうしていいかわからないと本人から、よりそい・つながり相談窓口で連絡があり相談につながる。その後、継続した伴走支援を希望し、よりそい支援員が関わる。

本人の思い

体調が安定し、身体が動くようになり、前向きに人とつながりたいが、一人では不安でどうしていいかわからない。

支援経過

よりそい・つながり相談窓口で6ヶ月面談を重ねたのち、よりそい支援員につながる。面談で思いをじっくり聴いたり、安心して社会参加ができるよう、当事者交流会や地域サロン、就労体験などへの同行支援を行っている。



インタビューを受けた感想(本人)

こんなに楽しいおしゃべりをさせてもらって、何でも受けとめてもらって…勇気を出して相談に来て良かったって思う。扉が開いて、世界が広がった。家の人ではできないことだと思った。支えられていると実感した。

支援について思うこと(本人)

支援員はなくてはならない存在。他人なのにこんなに親身になってくれるのかと思う。一人でも色々できるようになりたいけど、一緒にいると安心するので、一緒に色々やってほしい。

支援のポイント・支援者の思い

- まずは本人にじっくり寄り添うことで、安心して支援員と一緒にいられる関係を作った。そして、支援員とともに、当事者、地域へと段階的に関わりを広げていった。
- 本人の強みであるピアノを生かして、人・地域との関わりを持てるようにした。
- “地獄のような30年間”を経て社会とつながりだした本人と、“楽しい”気持ちを一緒に味わいながら日々過ごしている。



事例概要

20代男性 母がよりそい・つなぐ相談窓口相談後、
本人が1人で来所するようになり支援を開始

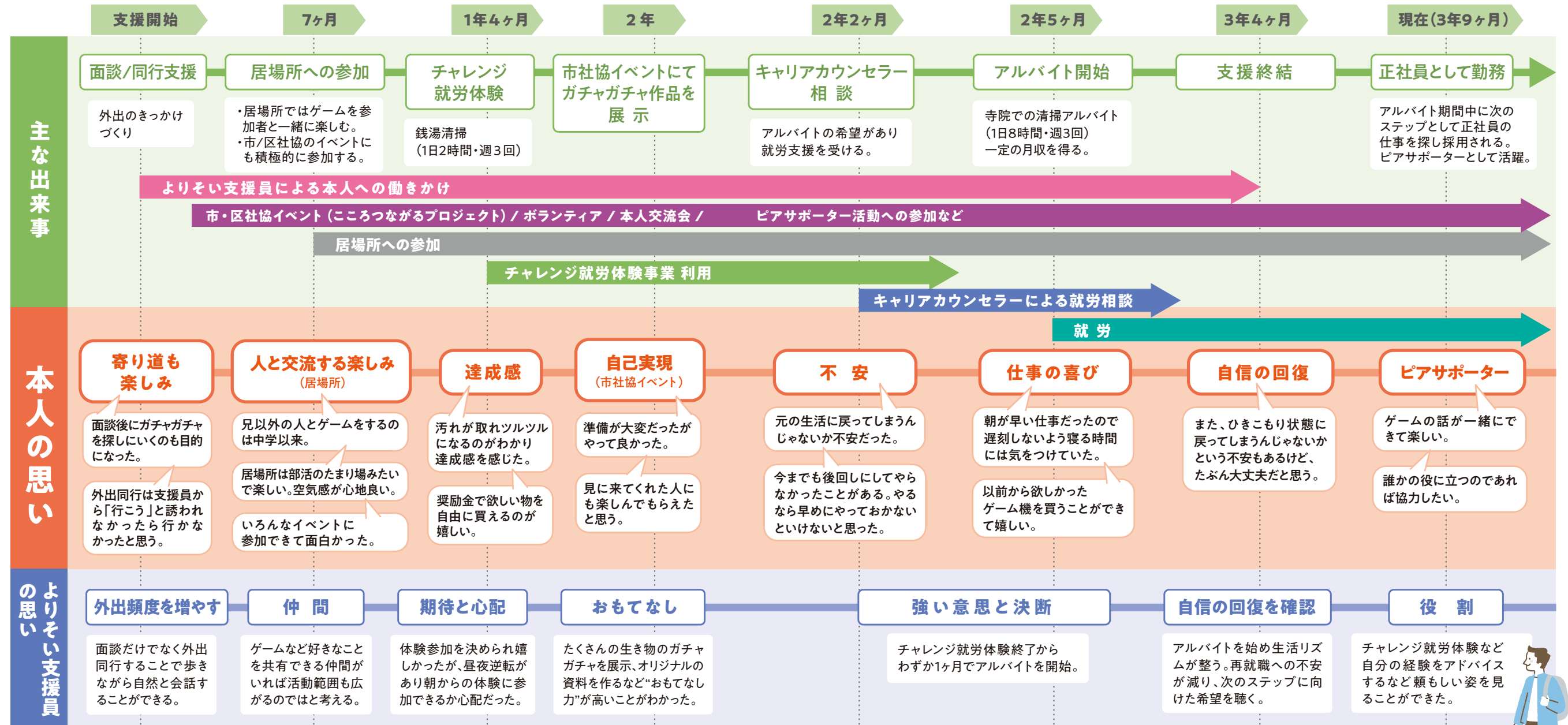
両親と兄の4人家族。高校卒業後、会社員として働くも1年で退職。再就職への不安から求職活動は行わず。自宅でゲームやYouTube動画を1日10時間以上見るなど昼夜逆転の生活を送る。外出は2ヶ月に1回、お菓子やガチャガチャを買いに行く程度。家族以外の交流がなく、ひきこもり状態が5年近くになり心配した母がよりそい・つなぐ相談窓口に来所。その後、本人が1人で来所面談に来るようになり、よりそい支援員につながった。

本人の思い

- 色々な人たちと話をする時にもっとはっきりと声を出せるようになりたい。
- 人に喜んでもらえることがしたい。
- 仕事をして自分の欲しい物を気兼ねすることなく買いたい。

支援経過

月2回、本人との面談実施。居場所、市・区社協のイベントに同行し活動の場を広げていった。チャレンジ就労体験などを経て、就労への意欲が生まれアルバイトを開始。



インタビューを受けた感想(本人)

- 改めて振り返ると色々な種類、たくさんの事をやってきたんだと思った。
- 外出同行(神社でのお花見など)も出かける良いきっかけになったと思う。

支援について思うこと(本人)

- 帽子やフードを被って周りの視線を遮ってでも外に出る理由を探すのが大事。そうしないと気分が沈んだままになってしまう。私にできることがあったらご相談ください。

支援のポイント・支援者の思い

- 本人がたくさんの人と出会い、自分の好きな事について話す楽しさ、興味を持って聞いてもらえる嬉しさを実感することができた。人との交流、チャレンジ就労体験において自分で課題を設け改善できるよう、コツコツと努力を続けている。
- インタビューではこれまでの支援について本人と一緒に振り返り、支援開始当時の思いや気持ちの変化などを聞き、はじめて聴く話も多く驚いた。退職後、5年間のひきこもり状態で自信を失っていたが、時間をかけ様々な経験を重ねることで自分の力で自信を回復してきたように思う。

本人を支える 家族の思い

—家族相談から本人支援につながって—（よりそい支援員）

前頁のインタビュー事例4では、支援終結にあたり本人インタビューを実施し、これまでの支援を振り返りながら当時の思いなど、本人の言葉として聴くことができました。ここでは、本人が支援につながるきっかけとなった母に対し、はじめて相談とつながった頃の思い、支援についての不安、本人への思いなどについて、ご家族としての思いをお聴きました。



相談当初

いつまで続くか不安。 本人には聞くこともできなかった

支援員 はじめて相談に来られた時のお気持ちはいかがでしたか？

母 いつの間にか会社を辞めてしまって、何があったのかも聞けませんでした。時々、出かけていたので“ひきこもり”とは思っていませんでしたが、どうしたらいいのかな？と思って相談しました。

支援員 ひきこもりの相談に来られたきっかけは？

母 家にいるようになって5年ぐらい経った時に、テレビのニュースで相談できる所があると知って連絡しました。

支援員 ご本人がひきこもっておられた時のお気持ちはいかがでしたか？

母 いつまで続くか不安でしたが、本人に「どうするの？」と聞くこともできませんでした。

居場所への参加

家では見たことのない一面を知る

母 面談の様子など、どんな状況か知れたかったんですが、本人に直接、聞くことができませんでした。自分から話してくれる気になるまで待ってみようと。

支援員 居場所に行く際の交通費がかかるので、一度お母さんに相談して欲しいとお願いしました。定期的に居場所に行かれているのはご存知でしたか？

母 どこに行っているかまでは知りませんでしたが、靴の脱ぎ方で出かけているのは気づいていました。まさか電車に乗って遠いところまで行っているとは知りませんでした。

支援員 一緒に居場所の見学に行きましたが、見学された感想はいかがでしたか？

母 居場所での様子が少しわかって安心しました。居場所の担当の方から本人がアイデアを出して計画を立てたり、ボードゲームではリーダーシップがあると聞いて、とても驚きました。

家では見たことのない一面や生き生きとした姿をたくさん見ることができました。



市社協イベント

好きなことに対し真摯に取り組む姿を見て驚く

※市社協イベント:「kyotoこころつながるプロジェクト・ワークショップ “ガチャの世界”」を展示

支援員 展示の打ち合わせや準備に何回も来てもらい、オリジナルの説明資料も作っていただきました。当日、お母さんにも見学に来ていただきましたが感想はいかがでしたか？

母 私が知らない本人がいるなと思いました。私にはできないことをしているんだなと改めて驚きました。あんな細かい説明資料をいつ家で作っていたのか本当に不思議でした。好きなことが仕事にも生かせたらいいなと思いました。



アルバイトから正規雇用へ

嬉しい気持ちと心配

支援員 アルバイトを始められた時のお気持ちはいかがでしたか？

母 朝早いと聞いただけで大変なのに、それを行ってみようと思ったのがすごいなと。

支援員 1年3ヶ月もアルバイトを続けられましたね。

母 頑張っているなあって。朝が早いので起きられるか心配でしたが、ちゃんと起きて行っていたのはすごいと思います。

支援員 就職活動をして正規雇用で採用が決まった時のお気持ちはいかがでしたか？

母 嬉しい気持ちはありますが、少し仕事が続くまでは心配です。親のエゴかもしれないですが本人が起きる前に起きてちゃんと仕事に行くかは確認しています。

現在の思い

最終的には本人が決めること、と思えるように

母 色々な活動に参加させてもらって、本人がたくさんの事をできるんだということをはじめて知りました。本人と一緒に長い間、寄り添ってもらい本当に助かりました。

支援員 ご心配だったと思いますが、お母さんがご本人の事を信じて焦らず見守って下さったことがご本人が安心して行動できる自信につながったように思います。

母 ずっとこのままでいいのかと悩んだこともありましたが、最終的には自分で決めることなのかなと思いました。



区社協での花の苗植え



kyotoこころつながるプロジェクト
ワークショップ “ガチャの世界”展示準備



事例概要

60代母 20代子ども（本人・男性）の相談 家族教室に参加後、
よりそい・つながり相談窓口につながり支援を開始

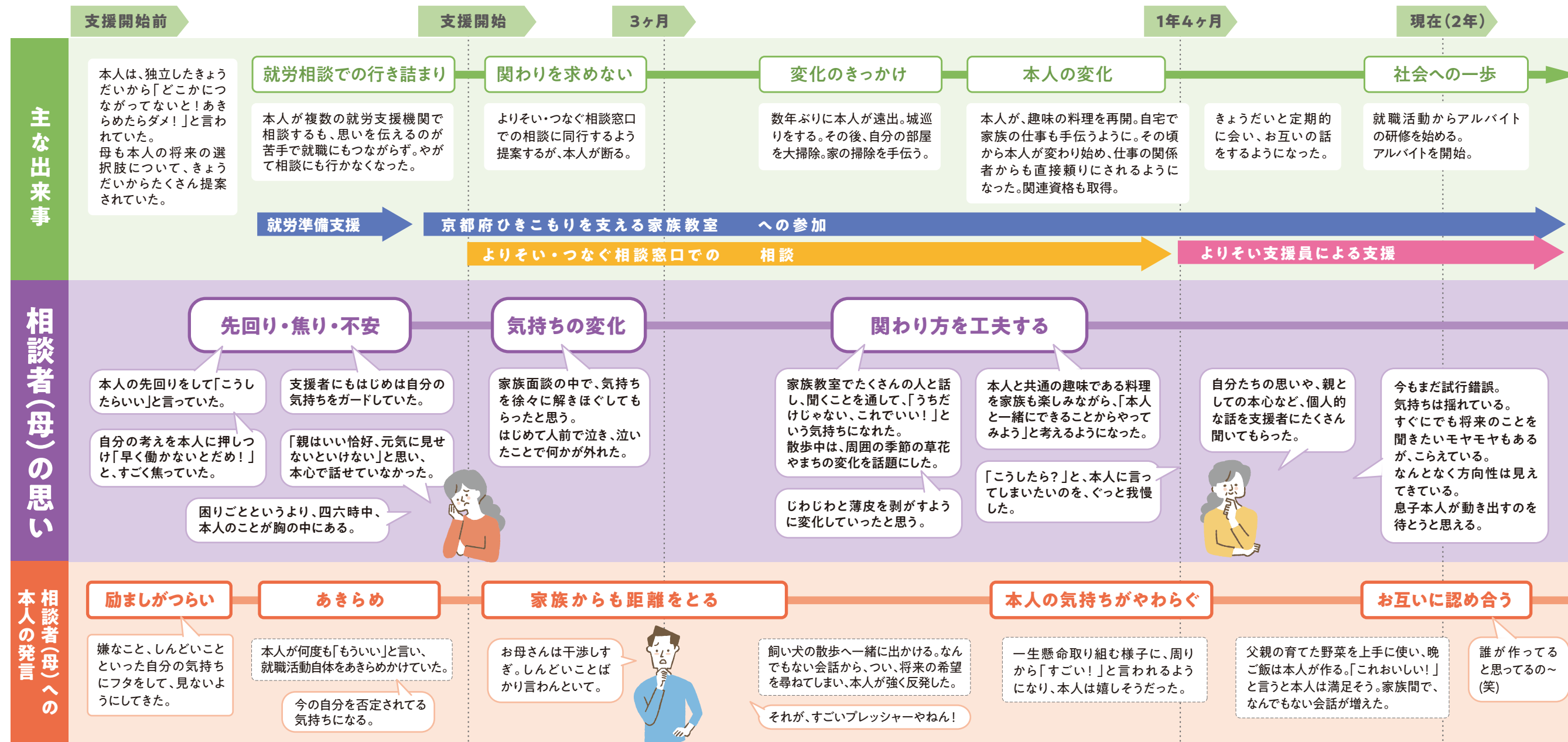
相談者は60代の母。両親は2年間ひきこもり状態にある20代の子ども（本人）と同居。
本人は大学卒業後、体調を崩して数年で退職。一時は寝たきりになるほど体調が悪化した後、
ひきこもり状態となった。体調の安定後によりよく就労相談につながったが状況は変わらず、
次第に家族関係が悪化していった。

家族（母）の思い

少し改善してきている状況でも、本人はまだ
就職には踏み出せない様子。しんどさを家族
にあまり話さないため、どのように関わればよ
いか。

支援経過

相談者（母）が月1回よりそい・つながり相談窓口で面
談を行う。本人も誘うが断られ、来所には至らず。
母としての不安や、家族の意見を整理して、関わり
方を一緒に考えるうちに、本人にも気持ちのゆとり
が生まれてきた。



インタビューを受けた感想（相談者：母）

相談することで、自分の考えがまとめられた。
面談の時から思いだが、「自分はまちがってなかった」との安心感と自信をもらうことができて、
支えられている実感があって良かったと感じている。



支援のポイント・支援者の思い

- まずは、相談者自身がありのままの自分を認めて自己肯定感を高められるよう、思いを話し合った。
- 家族教室での学びや気づいたこと、相談者がやってみたいことについて時間をかけて話し合った
- 自分の思いを話すようになった相談者が家庭内でのキーパーソンとなり、他の家族と本人との間で調整役を果たすことにより、次第に家族全員の考え方にもゆとりが生まれた。
- 家庭内でのゆとりのある雰囲気が安心感につながり、本人が新しい物事を受け入れられるようになって感じた。



本人・家族の

思いの変化



70代 本人
自分のことは自分でしなければと考えていた。
本当に頼っていいか迷っていた。頼っていいんや、とふっ切れた。
何か恩返ししたい。話すことで支援員の力になれるのではと考えた。
支援員との会話で得たことで、自立した生活に変わってきている。

50代 本人
支援員にどう接していいのかわからなかった。
支援員と散歩をしながら趣味の話ができ、この時間があつたから心の準備ができた。
友人から言われた言葉が嬉しかった。引っ越したら、花を育ててみたい。
私ので良ければ参考にしてください。

40代 本人
30年以上家族以外と話をしていなかったため、不安が大きかった。
何度も顔を合わせることでリラックスして話ができるようになった。
コロナ禍で通所回数が減少したことで、気持ちが後ろ向きになってしまった。
親身に関わってくれている姿を見ているので、安心して話せた。

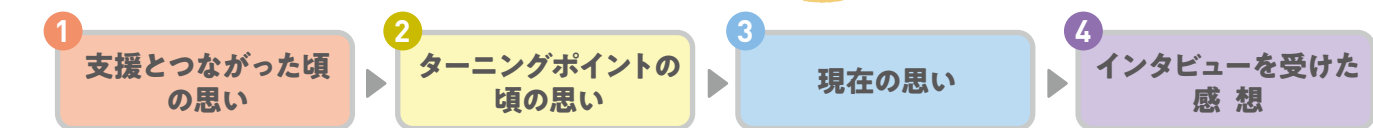
80代 本人
とても寄り添って支援してくれている感が伝わった。一生懸命さを感じた。
支援者が一生懸命動いてくれる姿を見て、自分も変わりたいと思った。
人との出会いやつながりが色々あると人生が豊かになる。
自分の思いを整理することができた。これからも頑張っていこうと思った。

50代 本人
外に出たくない、人に会いたくない、という気持ちが強かった。
外に出ていた時と比べたら、自分では全然できていないと思う。
就労については不安がいっぱい。はじめは出ることから始めたいという気持ちが強い。
当時を振り返ることが難しかったが、少しずつ思い出しながら話すことができた。

50代 本人
支援員はマメで優しかった。相談しやすかった。
最初はボランティアをしていたが、いつの間にか仕事になっていた。良かった。
今の職場の人は皆優しい。今の仕事は続けたい。
(支援員に対して)今のままで良いと思う。

70代 本人
怪我のため出掛けるのも億劫になっていた。生きがいの仕事をして休んでいた。
1人で出掛ける元気がなかったから、一緒に出掛けてもらって良かった。
ゆっくりと考えられたことが良かった。自分が力を出していかないとけない。
何をしたいのか、考える力になった。

30代 本人
若干面倒くさくさくさと思つたような気がする。
(通所の)お世話にならんかと思ふ。
(以前より生活は良くなっているか?)ふふつと笑い顔。
ふふつ(笑い)。特にない。



30代 本人
これからのこととか、自分でどうしたらいいのかわからなかった。
何もしていない状況をあかんと思ったのがきっかけで参加を決めた。
色々経験したが気持ちは変わらない。恐怖はあるけど、勇気を出して色々やりたい。
頑張ったことを頑張ったと思えた。自分の思いを確認できた。

30代 本人
何とかしたいと思った。コロナで人通りが少なかったことで外出しやすくなった。
ダメもとで支援者を頼って良かった。サポートしてもらえて良かった。
今の目標は親が亡くなるまではとりあえず働くこと。その先のことはわからない。
少しは人間らしくなったかと思う。普通に近づいたかな。

30代 本人
(外出が)ただただめんどくさかった。ちゃんとしなあかんという思いもあった。
挫折してもここまでやっている人がいるんだと思った。やってみようと思った。
今年中には就職できるよう、自分で追いつきたい。
しっかりと昔を振り返れた部分がある。言葉に出すと違うなって思った。

40代 本人
約束したしできる限りやろうと思った。
周りの人に助けもらったのが良かったと思う。その時々変化があった。
お金と治療が受けられ安心感がある。前より社会に出て人と話すようになった。
振り返ってみて、努力できるところは努力した感じだった。

30代 本人
とりあえず行ってみるかという気持ちだった。
体験中はずっと緊張していた。不安もあった。
色々やってみた方がいいと思うが、環境の変化が苦手なため考えていない。
今までの振り返りになって良かった。これから先どうなるんやろという不安もある。

20代 本人
親を安心させるために相談した。外に出るのも億劫だった。
周囲に思ったことを言いたい、と考え方を変え、少しずつ表出できるようになった。
何でも続けることが大切。続けたら絶対に大丈夫。
いろんな人の挫折体験や失敗談、どうやって乗り越えたかを聞いていきたい。

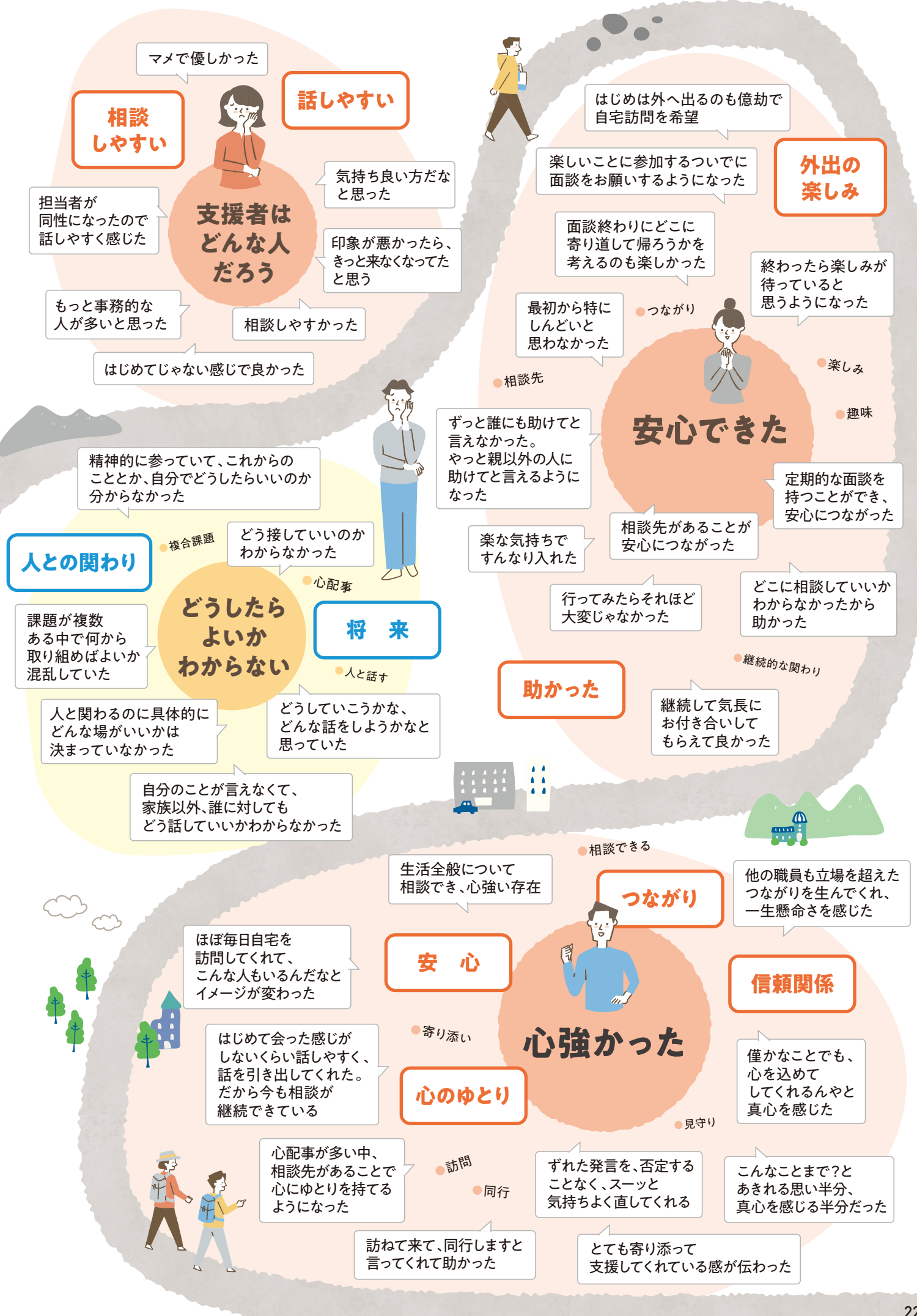
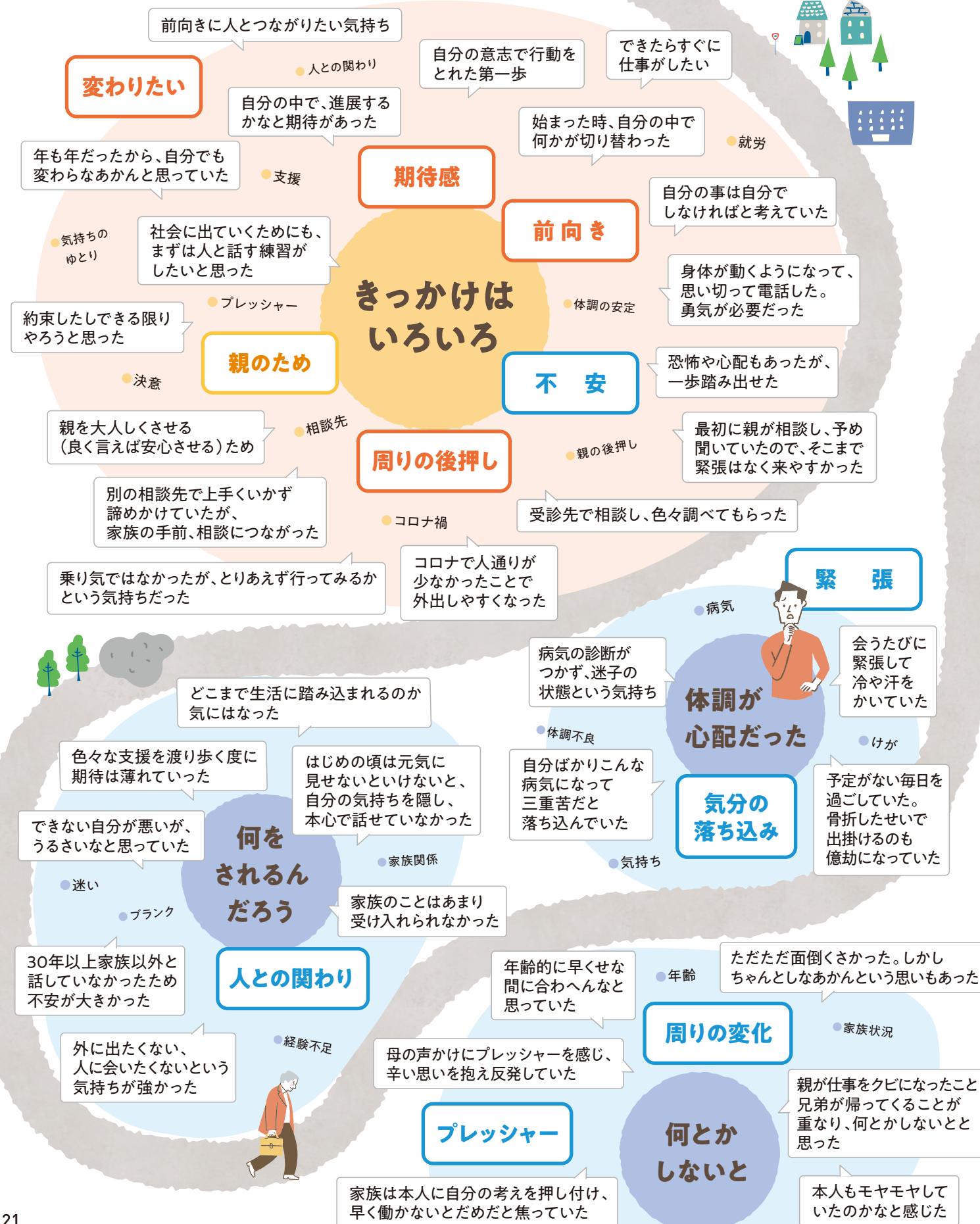
10代 本人
社会に出ていくためにも、まずは人と話す練習がしたいと思った。
現状を変えたいと思っていたため、積極的に参加してみようと思いつけて引き受けた。
いろんな所でいろんな人に関わりたいたいと思っている。
今までの支援の振り返りができた。過ぎてしまえば早かったように感じる。

40代 本人の家族
支援につながるまで、長いとは感じなかった。気長にお付き合いしてもらえて良かった。
チームとして家族のように親身に関わってもらえるのはありがたい。
支援員と話をすることで、私たち親も精神的に楽になる。
改めて私たちの思いを聞いてもらえる機会があつて良かった。

20代 本人の家族
どこへ相談していいかわからなかったから助かった。安心につながった。
両親は本人に挨拶をするようになった。続けることで変わるのかなと思った。
両親一緒に相談で心強い。本人が自分の気持ちを言うようになるようになったら。
日常一緒に生活していると変化を感じないけど、振り返ってみて変化を感じた。

本人・家族の思いマップ

- 1 支援とつながった頃の思い
- 2 ターニングポイントの頃の思い
- 3 現在の思い
- 4 インタビューを受けた感想



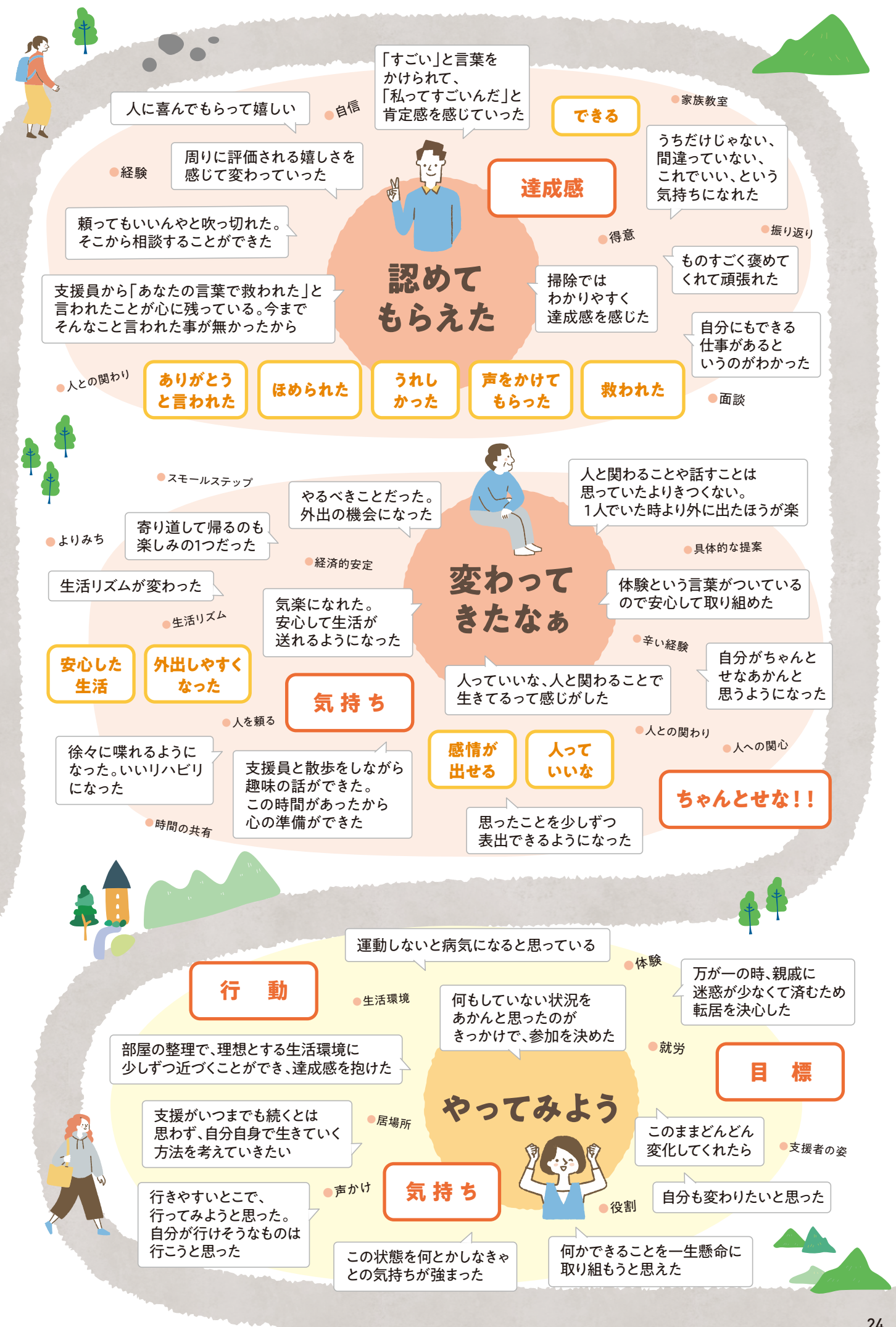
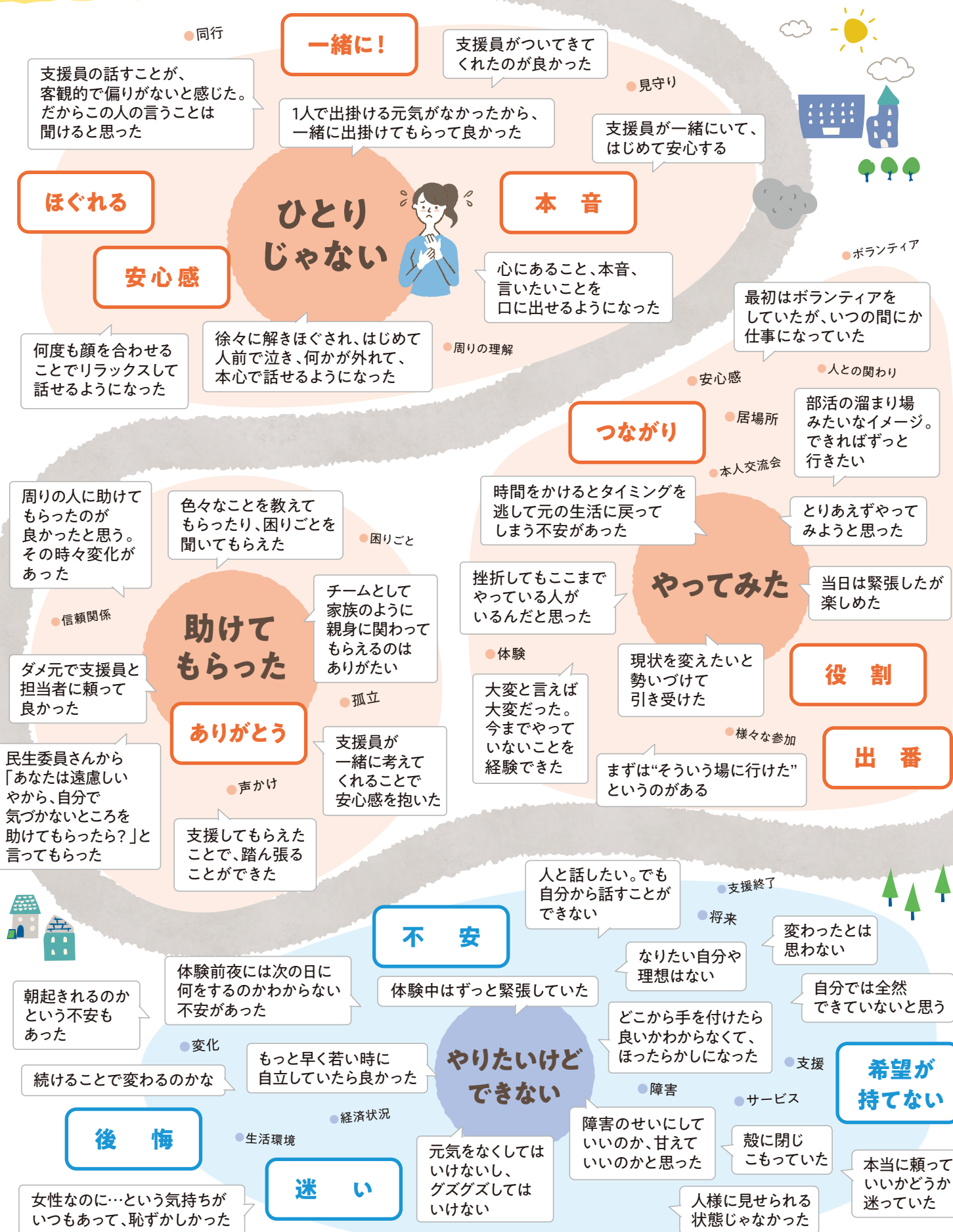
本人・家族の思いマップ

1 支援とつながった頃の思い

2 ターニングポイントの頃の思い

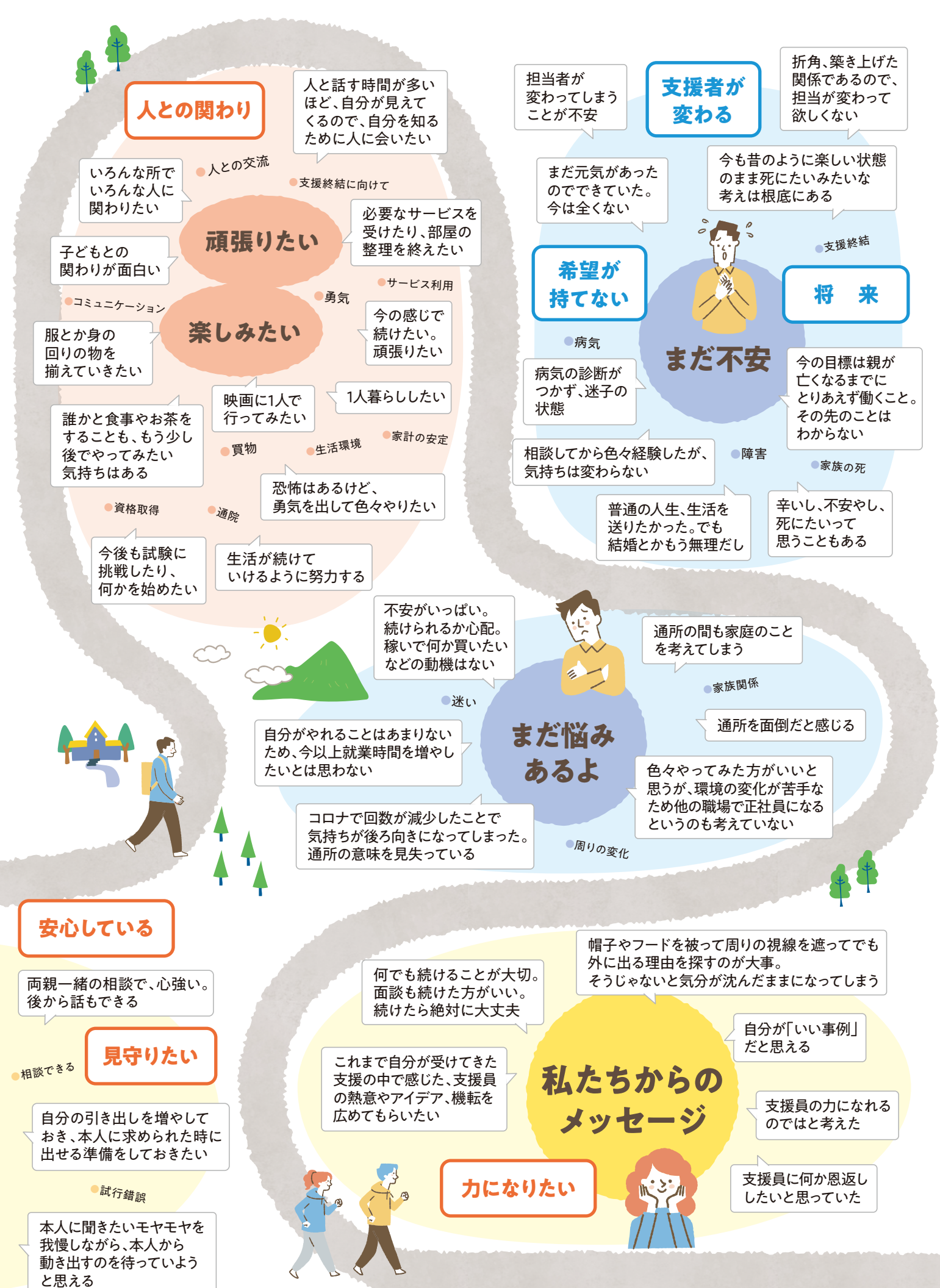
3 現在の思い

4 インタビューを受けた感想

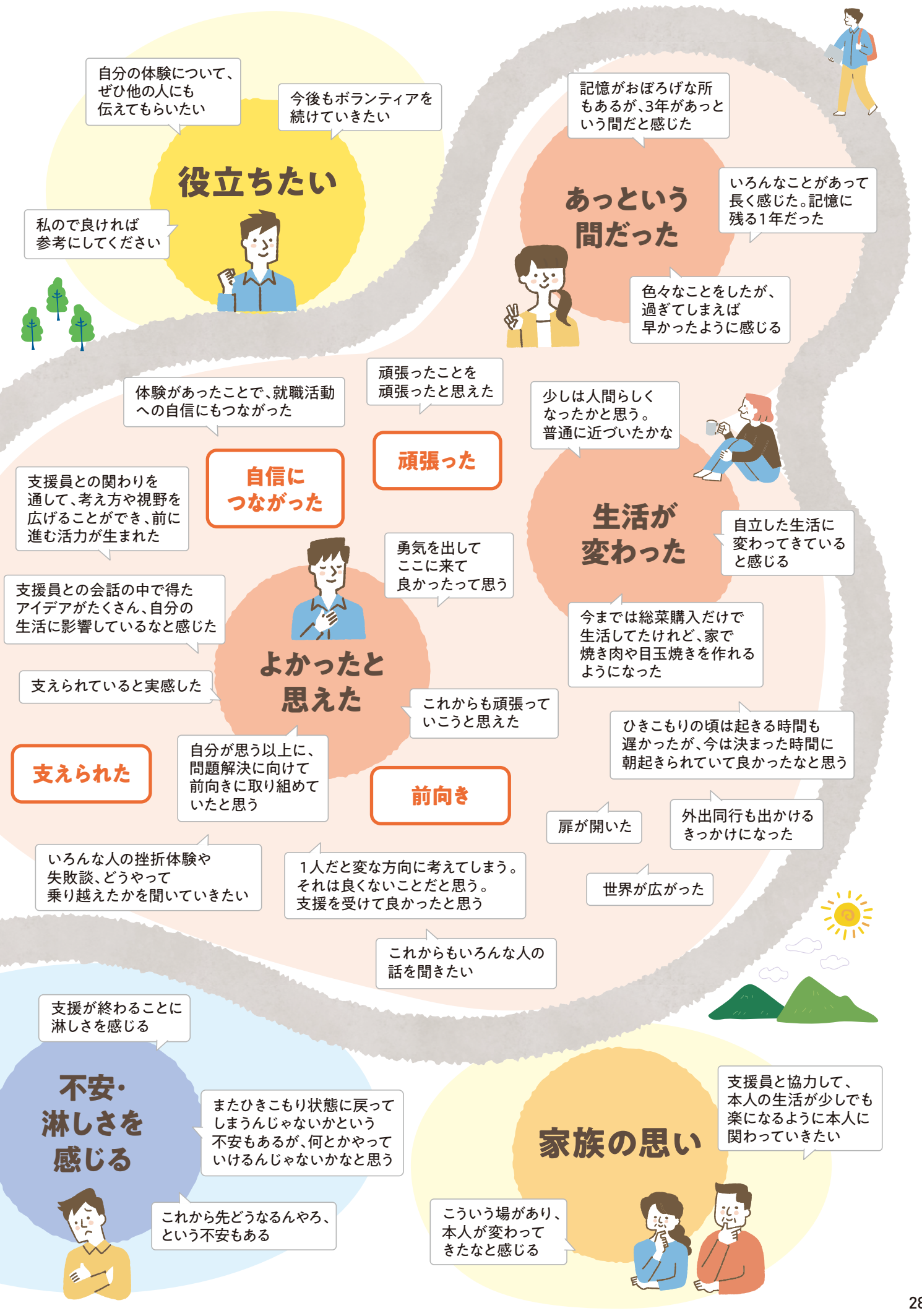
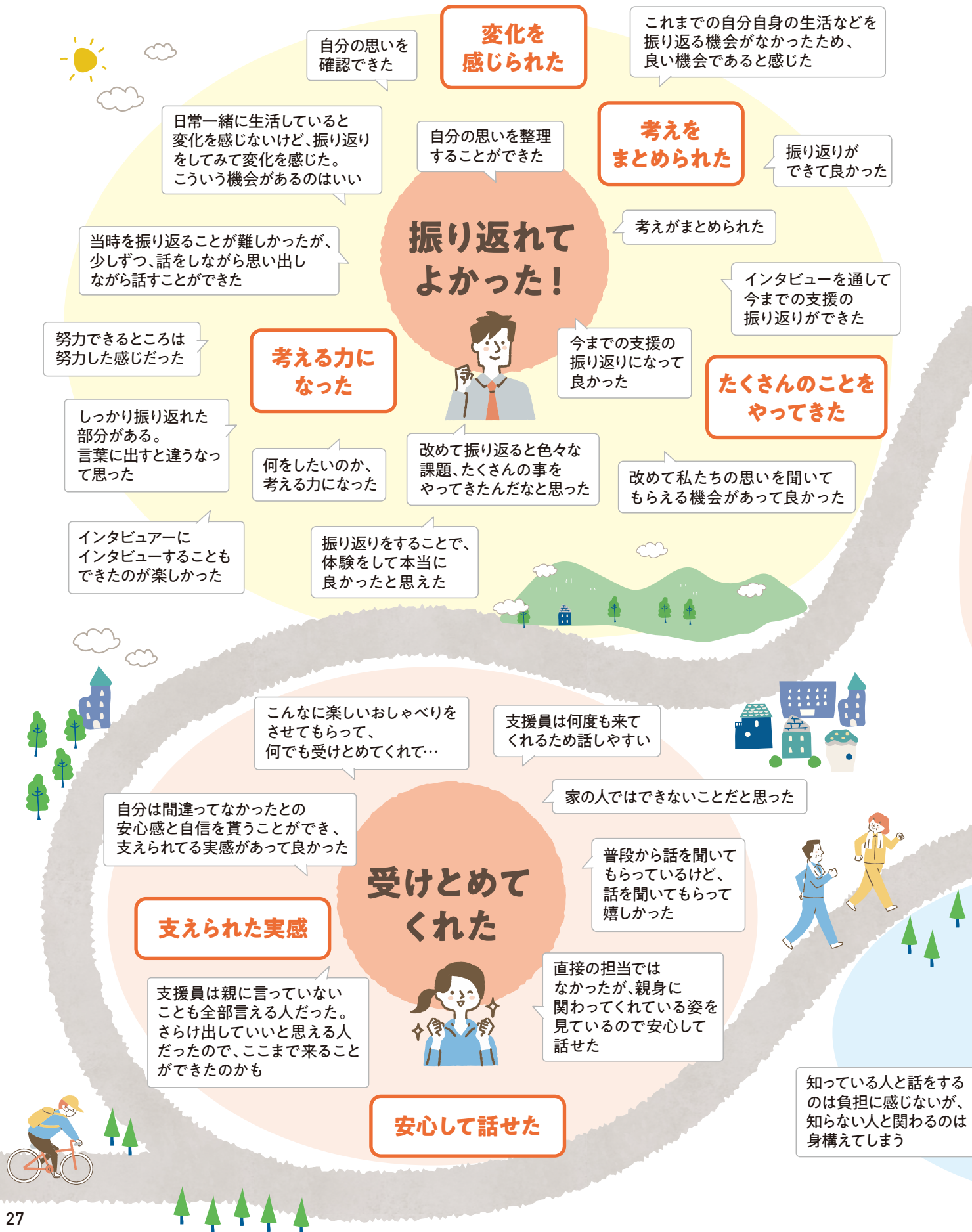


本人・家族の思いマップ

- 1 支援とつながった頃の思い
- 2 ターニングポイントの頃の思い
- 3 現在の思い
- 4 インタビューを受けた感想



- 1 支援とつながった頃の思い
- 2 ターニングポイントの頃の思い
- 3 現在の思い
- 4 インタビューを受けた感想



インタビューを 終えて ～支援者の思い～

振り返りが大切

普段の面談では話さないような話をしてくれた。

「そんな風に思っていたのか」と感じたり、支援員が予想していた反応と全く違った反応が返ってきたりと、驚きの連続だった。

本人の強みもわかり、今後の支援を組み立てるヒントになる良い機会となった。

本人の言葉でしっかり聴くこと、振り返りを今後も続けていくことの大切さを感じた。

今までその時々で感想や思いを聴いてきたが、**振り返ったからこそ聴けたことも多かった**と感じた。

支援終結前に今までの支援と一緒に振り返ることができて良かった。

活動範囲が広がり、いろんな場所で活動するなかで、**実際どう感じていたのか**知る事ができた。

改めて**しっかり聴かないと言語化されない**、普段の面談の中では聴けない思いを聴ける手ごたえを感じた。

今までは聴くことがなかった**本人の声を聴くことができた**。心の声を聴けたように思う。

思いを語ることが少ない方であったため、支援も模索しながら行っていたが、支援してきたことが**本人の安心感につながっていた**とわかり、ホッとした。

本人の心を開くために必要な**アプローチやタイミングを振り返ることができた**。

支援者の気づき

その時々で場面や悩んでいた本人も**「あの時は大変だった～」**など表情が綻ぶときもあり、今の自分に至るポイントを肯定的に捉えていると感じた。

きちんと自身を振り返り**言語化できる**という本人の強みを発見できた。

些細な関わりの積み重ねが、本人やその生活環境の変化につながると感じた。

本人の挙げたターニングポイントは、支援初期の何でもない1日のことであり、支援者の想定と全く違った。

時間をかけ様々な経験を重ねることで、**自分の力で自信を回復**されたように思う。

現在の思いを話す本人の表情は、支援開始当初とは別人の精悍な顔つきになったと改めて感じた。

質問に対し本人からの発言を得るのが難しかったが、頷き反応する**本人の表情は明るく笑顔も見られ**、少しずつ変化してきたことを自身で十分実感されているように感じた。

「まずははじめてみよう」という**本人の気持ちを支援の中で大きく引き出せた**ことが、次の一歩につながっていた。

「いつのまにか」という発言が印象的だった。

当初より自信がついていることを改めて感じた。

以前よりもしっかりと**相手を見て堂々と話す姿**が印象的で、支援者と共に様々な交流や役割を経験してきたことが、自信につながっているように感じた。

家族もありのままの自分を認め、自己肯定感を高められたことが、本人との関係を変え、結果的に本人が安心して動くことにつながったと感じた。

力づけられた

何度も足を運ぶことで本音を話せる環境が作れることを実感した。

1つのチームとして両親と協力したいという支援員の思いが伝わっていること、本人への支援について同じ方向を向いていることを今回のインタビューで確認でき、**今後の支援の自信につながった**。

本人の思いを聴き、**支援者もエンパワメントされた**。本人に寄り添った支援の有効性が本人から直接聴けた。

本人にこれだけ話してもらえる**信頼関係が作れた**ことを改めて実感した。

支援開始当初は目も合わず手も震えていたが、今ではしっかりと目を合わせ会話もできている。経験を重ね**自信を取り戻した姿を見て、嬉しく思った**。

本人には会えておらず家族面談を続けてきたケースだが、振り返りをしてみると面談で話してきたことで**間接的に本人の変化に関わることができていた**と感じることができた。

最初の取り組みが、現在に至るまで本人の**とても大きな自信になっている**の思いが聴けてよかった。

本人がしばらく考えた後、自分の考えをしっかりと言葉で伝えられ感銘を受けた。

「現在、ひきこもっている人への言葉」もさすがに当事者からの意見ということもあり、説得力があった。

支援員が関わる以前から世帯を見守ってきた皆さんから**心強いバトンを受け取っていた**ことを感じる事ができた。

これまでの支援等での本人への影響等を知ることができ、**支援のやりがいを感じた**。

今後への思い

本人が様々な経験を重ねるなかで、自分のことを認められるようになってきていると思っていたが、実際はまだだった。**自己肯定感を高める支援を**考えていきたいと思った。

支援者の都合の押し付けではなく、本人・家族が必要とした時にすぐにフォローできるように、**つながり続ける支援**ができればと思う。

本人・家族のもつたくさんの思いに、**支援者だけでなく、本人・家族とつながる多くの人にふれてもらいたい**。

誰かの役に立ちたいという思いは共通していると感じ、本人の**やりたい気持ちを何かにつなげたい**と思った。

世帯の生活の中の変化を**共に気づき、共に喜ぶ支援**をこれからも継続していきたいと感じた。

本人や家族の**「次の人の役に立ちたい」**という思いをつなぎ、次の方へのヒントにできたらと思う。

自己肯定感を高めるような**参加支援**を大切にしていきたい。

ターニングポイントの頃の気持ちの変化は、なかなか振り返り聴くことは難しいので、支援の中で、都度聴き取りをしていくことが大切であると思う。

今後も安心していろんな活動の場で**本人が活躍できるようサポート**していきたい。

支援の単なる振り返りとは異なって、**本人の気持ちをしっかりとらえる取り組み**を、社協の本人の思いに寄り添う支援の中に取り入れたい。

私たちは、今後も、ご本人やご家族が自らの言葉で思いを語り、支援者がしっかりと聴く“振り返り”を丁寧に行いながら、ご本人とご家族に寄り添った支援をしていきたいと思います。

この冊子をまとめるにあたり、インタビューにご協力いただきました22名のご本人やご家族の皆さまと、この企画に対し、ご指導、ご助言をいただきました大谷大学教授の志藤修史様に深く感謝を申し上げます。

